



3527 Miskolc, Szondi György u. 1. (3502 Miskolc 2. Pf: 226.)
tel.: + 36 46 514-900, fax: + 36 46 514-912
mail@mvkzrt.hu, www.mvkzrt.hu



A Miskolc Városi Közlekedési Zrt.

ÜZLETSZABÁLYZATA

Érvényes: 2010. július 20. napjától

Az üzletszabályzatot jóváhagyta:

A Nemzeti Közlekedési Hatóság a KH/VA/NS/213/6/2010 számú határozatával

Bevezetés	3
I. Általános rész	3
1. Az Üzletszabályzat tárgya	3
2. Az Üzletszabályzat hatálya.....	3
II. Jogi háttér	6
III. Utazási Feltételek.....	6
1. Általános szabályok.....	6
2. Jegytípusok, bérlet típusok, igazolvány típusok	8
3. A jegyek és bérletek megvásárlásának lehetőségei.....	10
4. Az utazásból kizártak köre:.....	10
5. Poggyász és élőállat szállítása.....	11
6. Első ajtós felszállási rend alkalmazása	12
7. Jegyellenőrzés	12
8. Pótdíjfizetési kötelezettség.....	13
9. A pótdíj kiszabásának és méltányosság gyakorlásának rendje.....	13
10. Jogok és kötelezettségek	14
11. Ügyfélszolgálat, panaszügyek kezelése.....	16
IV. A szolgáltató felelőssége	17
Baleseti kárigény érvényesítése.....	18
V. Fogytékkal élők utazási feltételei és ennek garanciái	18
VI. Közlekedési eszköz akadályoztatásának esetén a pótlás rendjének szabályozása	19

Bevezetés

A vasúti közlekedésről szóló 2005.évi. CLXXXIII. törvény 20. §-ában foglaltak alapján a közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző vállalkozó vasúti társaság a közforgalmú személyszállítási szolgáltatására vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazó személyszállítási üzletszabályzatot köteles készíteni, valamint a térségi, az elővárosi és a helyi vasúti személyszállítás részleteiről szóló 270/2009 (XII.1) Kormányrendelet 15. § (1) bekezdésében foglaltak alapján a személyszállítási működési engedéllyel rendelkező vasúti társaság a rendelet rendelkezéseinek megfelelő üzletszabályzatát, vagy annak módosítását legkésőbb 2010. március 1-jéig köteles jóváhagyásra benyújtani a vasúti igazgatási szervhez.

Tekintettel arra, hogy a vasúti közlekedésről szóló 2005.évi. CLXXXIII. törvény 16. § (1) bekezdésének a) pontja alapján a Miskolc Városi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban szolgáltató), helyi közforgalmú vasúti társaságnak minősül, amely a közúti vasút (villamos) pályájának működtetésére és a vasúti pályán közforgalmú személyszállításra jogosult, a szolgáltató az alábbi Üzletszabályzatot alkotja.

Az Üzletszabályzat tartalmazza mindazokat a jogokat és kötelezettségeket amelyek, egyrészt Miskolc Megyei Jogú Város megrendelése alapján a közösségi közlekedés érdekében létrehozott közlekedési hálózatot működtető szolgáltatóra, másrészt pedig a menetrend szerinti közlekedő közösségi közlekedési rendszert igénybe vevő utasokra vonatkoznak.

I. Általános rész

1. Az Üzletszabályzat tárgya

A szolgáltató Miskolc város közigazgatási határán belül nyújt közösségi közlekedési szolgáltatást menetrend szerinti járművek igénybevételével.

Ezen tevékenységét a helyi személyszállítási tevékenység tekintetében a Nemzeti Közlekedés Hatóság HU HS 2008 0002 számú hatósági működési engedélye, a helyi pályahálózat működtetési tevékenység végzése vonatkozóan pedig a a Nemzeti Közlekedés Hatóság HU HP 2008 0002 számú hatósági működési engedélye alapján végzi.

2. Az Üzletszabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat a Nemzeti Közlekedés Hatóság jóváhagyását követően lép hatályba . Az Üzletszabályzatot a szolgáltató teljes területén közzéteszi honlapján (www.mvkzrt.hu).

A közzétételt követő 15 napon belül arra bárki észrevételt tehet. A vasúti társaság az üzletszabályzatát a Nemzeti Közlekedési Hatóságnak jóváhagyásra nyújtja be. A kérelemhez csatolja az üzletszabályzatra érkezett, el nem fogadott észrevételeket, valamint az el nem fogadás indoklását. A szolgáltató üzletszabályzatát a Nemzeti Közlekedési Hatóság jóváhagyásától számított 5 napon belül hivatalos honlapján köteles közzétenni.

Az üzletszabályzatban szereplő utazási feltételeket jól látható helyen a végállomásokon és annak kivonatát a járműveken ki kell függeszteni vagy más módon a szolgáltatást igénybe vevő tudomására kell hozni. Az Üzletszabályzat megtekinthető és megvásárolható a szolgáltató Közösségszolgálati Irodájában.

Az Üzletszabályzatot a szolgáltató minden évben felülvizsgálja és kiegészíti a vonatkozó jogszabályi változásokkal, valamint az üzleti elvárásoknak megfelelő módosításokkal, és azt jóváhagyásra a Nemzeti Közlekedési Hatóságnak köteles benyújtani.

Fogalmi meghatározások

Utazó: minden természetes személy, aki önállóan, vagy kísérő, gyám, gondnok segítségével a szolgáltató által fenntartott és üzemeltetett közlekedési hálózatot igénybe veszi, a szolgáltatás rá vonatkozó ellenértékét, a viteldíjat megfizeti, valamint az utazásra vonatkozó egyéb szabályokat tudomásul veszi és betartja. Utazó az a közösségi közlekedésben résztvevő személy is, aki ráutaló magatartással a szolgáltatóval személyszállítási szerződést köt és az üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel.

Bérlet: a díjszabásban meghatározott időszakra és útvonal hálózaton belül korlátlan utazásra érvényes papíralapú igazolvány és szelvény.

Díjszabás: a személyszállítás feltételeinek, a személyszállításért fizetendő díjaknak, a díjszámítás módjának, valamint az utazási kedvezmények és azok alkalmazási feltételeinek összeállítása.

Gyűjtőjegy: kedvezményes áron forgalmazott vonaljegy, amely szétbonthatóak és a vonaljegyvel egyenértékűként használhatóak.

Honlap: a szolgáltató és partnerei (utazók, ügyfelek, érdeklődők, stb.) közötti hatékony internetes kommunikációra alkalmas elektronikus adatállomány. A szolgáltató honlapja a www.mvkzrt.hu címen érhető el.

Járat: egy jármű meghatározott időpontban, adott vonalon, meghatározott megállóhelyek érintésével történő egyszeri végighaladása.

Jármű: a szolgáltató által üzemeltetett, a közösségi közlekedésben utazók szállítására alkalmas eszköz.

Jegy: a díjszabásban meghatározott árformában (időarányos, útvonalhossz, stb.) forgalmazott papíralapú szelvény.

Kezelési költség: a szolgáltató által díjszabásban meghatározott díj, melyet bérlet vagy egyéb igazolvány kiállításakor, elrontott vagy megrongálódott bérletszelvény kicserélésekor, a havi-és 30 napos bérletszelvények valamint a napi és turista jegyek érvényességük kezdete előtti visszaváltásakor valamint a talált tárgyak személyes átvételekor számít fel a szolgáltatást igénybe vevőnek.

Közigazgatási határ: a Földhivatal által meghatározott, Miskolc területének az agglomerációs települések területével érintkező határvonala.

Közlekedési hálózat: azon útvonalak és kötőpályás közlekedési vonalak összessége, amelyeken a közösségi közlekedés történik.

Közösségi közlekedés: alapvető utazási igényeket kiszolgáló szolgáltatás, mely meghatározott viszonylatokon és paraméterek szerint, szabályozott ár ellenében történik.

Közönségszolgálati Iroda: a szolgáltató ügyfélszolgálat a társaság szolgáltatásait igénybe vevőkkel történő közvetlen kapcsolattartás céljából. (címe : Miskolc, Szemere u. 5., elérhetősége telefonon 46/504-810, e-mailen:iroda@mvkzrt.hu)

Menetrend: a járat útvonalának kezdő és végpontját, a megállóhelyeket, mindezekre vonatkozóan az indulási és érkezési időpontokat, vagy a járat napi első és utolsó indulási időpontját és a köztes járatgyakoriság ismertetését tartalmazó szolgáltatási előírás.

Miskolc Város Lakossági Kártya: kedvezményeket biztosító kártya, mely a kártyabirtokosok számára azonnali kedvezményes vásárlást biztosít a koncepció szerződött partnereinél a nyújtott kedvezmények mértékéig.

Pótdíj: az utazási feltételekben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén az díjszabásban meghatározott külön eljárási díj.

Szolgáltató: az utazóközönség tömegközlekedéssel történő eljutását szolgáló forgalmi műszaki (üzemi) tevékenységeket - beleértve a tömegközlekedés rendelkezésre állását (térbeli és időbeli elérhetőség), az utazást (jármű, személyzet, utazási körülmények, infrastruktúra, forgalombiztonság) és a visszacsatolási lehetőségek rendszerét (utaskommunikáció, információ, észrevétel) - lebonyolító Miskolc Városi Közlekedési Zrt.

Talált tárgy: a szolgáltató járművein és a közlekedést kiszolgáló területeken megtalált más tulajdonát képező tárgyak.

Üzletszabályzat: gyűjtő rendelkezések, amelyek részletesen szabályozzák a szolgáltatással és ennek igénybevételével kapcsolatos feltételeket, az utasok és a szolgáltató jogait és kötelelességeit, valamint egyéb, a szolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

Viszonylat: két végállomás közötti útirány és az azon lévő megállóhelyek által meghatározott szakasz.

Viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a díjszabásban meghatározott ár.

Vonaljegy: jegy, amely egy utazásra, átszállás és útmegszakítás nélkül érvényes.

Zártkörűen működő részvénytársaság: zártkörű alapítás során az alapítók arra vállalnak kötelezettséget, hogy a zártkörűen működő részvénytársaság valamennyi részvényét maguk átveszik, külső személyek az alapításban nem vehetnek részt. Az alapítók alapító okiratban kötelesek rendelkezni a részvénytársaság alapításáról és működési feltételeiről.

II. Jogi háttér

A szolgáltató a közösségi közlekedés megvalósítása és működése során az alábbi jogszabályok által meghatározott jogi háttérrel veszi figyelembe:

- Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatának a közösségi közlekedési szolgáltatások ellátásának alapvető feltételeiről szóló rendelete
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény;
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló Kormányrendelet és annak módosításai
- a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részleteiről szóló 270/2009 (XII. 1) számú Kormányrendelet.
- A belföldi közforgalmú menetrend szerinti vasúti személyszállítás és helyközi (távolsági) autóbusz-közlekedés, valamint a nevelési és oktatási intézmények által rendelt belföldi autóbusz különjáratok legmagasabb díjairól szóló 48/2007 (IV.26.) GKM rendelet módosításáról szóló 4/2010 (I.22) KHEM rendelet.
- az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007 EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről
- A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény

A szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti közösségi közlekedést lebonyolító tevékenységét közszolgáltatói szerződés alapján végzi.

III. Utazási Feltételek

1. Általános szabályok

A személyszállítási szerződés az utas és a szolgáltató között akkor lép hatályba, amikor az utas utazási szándékkal felszáll a menetrend szerint közlekedő járműre. Ezen jogviszony külön szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre. E szerződés keretében az utas jogot szerez arra, hogy utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a jegy- vagy bérletárát kiegyenlíti.

A személyszállítási szerződés alapján a szolgáltató vállalja, hogy a részvénytársaság utazási feltételei alapján és a megállóhelyeken közzétett menetrend szerint járműveivel, a díjszabási tájékoztatóban meghirdetett díjért az utast elszállítja.

A díjat a szolgáltató a Miskolc Megye Jogú Város Önkormányzata által jóváhagyott díjszabásban állapítja meg.

A díjszabás tartalmazza: a személyszállítási és ahhoz kapcsolódó szolgáltatások díjait (árait), illetve azok kiszámításának módját, a díjak alkalmazásának feltételeit, a kedvezményeket, a kedvezményre jogosultak körét és az igénybevételi feltételeket, az utazási igazolványok tartalmát és felhasználásuk szabályait (jogosultság, érvényesség, ellenőrzés módja, érvénytelenség). A díjszabás nem képezi részét jelen üzletszabályzatnak.

A díjmegállapítás módja, feltételei: Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 8. § (1) bekezdése, valamint a 63/A § g) pontja alapján a közösségi közlekedési szolgáltatások ellátásának alapvető feltételeit és díjait az 1191/69 EGK rendelet figyelembevételével, az abban foglaltak szerint állapítja meg.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján - amennyiben az utazási feltételeket elfogadja és magára nézve kötelező érvényűnek tekinti - jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. Az utas tudomásul veszi, hogy az utazási feltételek a személyszállítási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezik.

A szolgáltató a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járatokkal lehetséges.

A szolgáltató a közforgalmú személyszállítási tevékenységét előre meghirdetett **közforgalmú menetrend** alapján végzi.

A közforgalmú menetrend tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait.

Ezek az alábbiak : a járatok induló és végállomása, továbbá azok a megállóhelyek, ahol a járat megáll, az indulási időpontok, a napi első és utolsó járat indulási időpontja, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napok, a különböző korlátozások, a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontja

A szolgáltató a menetrendet honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott végállomást vagy megállóhelyet érintő adatokat tartalmazó kivonatát a megállóhelyi oszlopokon látható helyen kifüggeszti, valamint menetrendkönyvet bocsát ki, továbbá a menetrendi változásokat, a helyi írott és elektronikus sajtó útján is közli. A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról az utazóközönséget az előbbi bekezdésekben meghatározott módokon legalább 14 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

A szolgáltató járataira előreváltott vonaljeggyel, a járművezetőnél váltott vonaljeggyel, érvényes bérlettel, érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik díjtalan utazásra jogosultak.

A díjtalan utazásra jogosultak körét minden esetben a hatályban lévő a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet határozza meg.

2. Jegytypusok, bérlettypusok, igazolvány typusok

- Vonaljegy
- Gyűjtőjegy
- Napijegy
- 3 és 7 napos turista jegy
- Hétvégi családi jegy
- Havi bérlet
- 30 napos bérlet
- Éves bérlet
- Egyvonalas autóbusz bérlet
- Díjmentes utazásra jogosultak igazolványa
- Nyugdíjas bérletigazolvány
- Ideiglenes nyugdíjas bérletigazolvány
- Miskolc Kártya kedvezményes bérlet

Az egyes jegy és bérlettypusokat valamint azok érvényességére, és visszaváltásukra vonatkozó szabályokat Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatának hatályos rendelete tartalmazza.

Ezek az alábbiak:

A különböző havi és éves bérletek a naptári hónap illetve az év első napjától az érvényességi időszakot követő hónap 5-én 24 óráig érvényesek. Használatuk igazolványhoz kötött, kivéve az arcképnélküli bérleteket. A teljes árú bérletek csak általános bérletigazolványban, a tanuló, nyugdíjas értékszelvények tanuló esetében csak érvényes diákigazolványban, nyugdíjasok esetében csak érvényes nyugdíjas bérletigazolványban használhatók.

A 30 napos bérlet érvényessége nem kötődik naptári hónaphoz, tetszőleges kezdőnappal váltható, a kezdőnap 0 órájától a következő hónap azonos napját megelőző napján 24 óráig jogosít utazásra. A 30 napos bérlet legfeljebb 2 hónapra előre váltható meg, a több hónapra előre megváltott 30 napos bérlet

kiadása külön szelvényen történik. A bérleten fel kell tüntetni az érvényességi idő kezdetét és végét (hónap, nap), e nélkül az értékszelvény nem adható ki.

Az előreváltott és a járművön váltott vonaljegy érvényes a vonalak teljes hosszán két végállomás között egy utazásra, átszállás nélkül. A vonaljegyvet az utazás megkezdésekor a jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell a járműre történő felszállás alkalmával.

A hétfégi családi jegy a megjelölt hétfégén szombat 0 órától vasárnap 24 óráig, a napijegy a feltüntetett naptári nap 0 órájától annak 24 órájáig érvényes. A hétfégi családi jegy igénybevételére annak érvényességi ideje alatt egy vagy két felnőtt legfeljebb három tizennégy éven aluli gyermekkel együtt jogosult. A 6 éven felüli gyermekek esetében utazáskor az érvényes magyar diákigazolványt is fel kell mutatni.

A 3 napos turistajegy a rajta megjelölt kezdőnap 0 órájától az azt követő második nap 24 órájáig érvényes.

A 7 napos turistajegy a feltüntetett nap 0 órájától az azt követő hatodik nap 24 órájáig érvényes. A jegy névre szóló, az utazás megkezdése előtt a tulajdonosnak rá kell írnia nevét a szelvényre.

A hétfégi családi jegy, a napijegy, a 3 és a 7 napos turistajegy csak a Keleti kapu megállóhelyig (Miskolc közüzemhatáráig) használható fel.

A bérletigazolványok érvényessége a rajtuk feltüntetett időpontig terjed.

A bérletszelvényre a bérletigazolvány (diákigazolvány) sorszámát, az első utazás megkezdése előtt az utas tollal köteles olvashatóan ráírni. Az egyvonalas bérlet csak a szelvényen szereplő viszonylaton érvényes, melynek számát bérletpénztáros tünteti fel a szelvényen annak megvásárlásakor.

A vonaljegyek és gyűjtőjegyek nem válthatók vissza.

A havi bérletszelvények, valamint a napi- és turistajegyek érvényességük kezdete előtt teljes áron visszaválthatók valamin az elrontott vagy megrongálódott bérletszelvények kicserélhetőek a kezelési díj megfizetése ellenében, melynek összege nem haladhatja meg a jegy árának 20 %-át.

2009. július 1-től bevezetésre került a Miskolc Város Lakossági Kártya (a továbbiakban: kártya). A saját névre szóló kártyával rendelkező utasok bérletek árából 10%-os kedvezményt jogosultak igénybe venni. Ezt a 10%-os kedvezményt kizárólag bérlet vásárlás alkalmával lehet érvényesíteni ugyanazon időszakra csak egy alkalommal, azzal a feltétellel, hogy a kártya érvényes, és a kártyán nincs letiltva az adott időszakra a vásárlás.

Az ilyen kártyával vásárolt bérletszelvények a kártyával együtt jogosítanak utazásra, az egyéb kedvezményeket igazoló utazási okmányokon felül. A kártyával általános arcképes kombinált havi, vagy általános arcképes kombinált 30 napos bérletszelvényt vásárlók a kártyát a bérletigazolvány helyett is használhatják. A kártyával vásárolt bérletszelvény cseréjére és visszaváltására nincs lehetőség.

A Miskolc Város Lakossági Kártyával az alábbiakban felsorolt bérletszelvények vásárolhatóak meg kedvezményesen :

tanuló arcképes havibérlet
tanuló arcképes 30 napos bérlet
nyugdíjas arcképes havibérlet
nyugdíjas arcképes 30 napos bérlet
általános arcképes havibérlet
általános arcképes 30 napos bérlet
tanuló arcképes kombinált havibérlet
tanuló arcképes kombinált 30 napos bérlet
nyugdíjas arcképes kombinált havibérlet
nyugdíjas arcképes kombinált 30 napos bérlet
általános arcképes kombinált havibérlet
általános arcképes kombinált 30 napos bérlet

3. A jegyek és bérletek megvásárlásának lehetőségei

Vonaljegyek válthatók a jegy- és bérletpénztárakban (Tiszai pu, Búza tér, Uitz Béla u., Szentgyörgy u., Repülőtér, Újgyőri főtér, Diósgyőr városrész, Egyetemváros,) és a Közösségszolgálati Irodában (Miskolc, Szemere u. 5.), a kijelölt elárúsító helyeken, a menetirányítóknál, valamint a járművezetőknél, amíg a jármű megállóhelyen tartózkodik.

Napi és turistajegyek valamint bérletszelvények válthatók a jegy- és bérletpénztárakban, és a Közösségszolgálati Irodában.

Éves bérletszelvények január és február hónapban a Közösségszolgálati Irodában, valamint a szolgáltató jegy- és bérletpénztári csoportjánál (Miskolc, Szondi Gy. u. 1.) válthatóak.

A szolgáltató minden jegy- és bérletpénztárában valamint a Közösségszolgálati Irodájában biztosítja utasai számára a bankkártyás fizetés lehetőségét.

4. Az utazásból kizártak köre:

- aki fertőző betegségben szenved;
- 6 éven aluli gyermek kísérő nélkül;
- magatehetetlen személy kísérő nélkül;
- aki ittas;

- aki botrányosan viselkedik, vagy más hasonló okból utastársai terhére van; illetve a jármű vezetőjét zavarja a biztonságos járművezetésben;
- akinek ruházata undort kelt;
- aki az utazási feltételeket nem tartja be;
- aki olyan mértékben kábítószer hatása alatt áll, amely a jármű biztonságos igénybevételét veszélyezteti;
- akinek ruházata olyan mértékben szennyezett, hogy más ruházatában, a járműben kárt okozhat.

5. Poggyász és élőállat szállítása

Kézipoggyászként minden utas legfeljebb 2 db. 40x50x80 cm méretet meg nem haladó csomagot, illetve 1 db. szánkót, 1 pár sílécet, 1 köteg facsemetét, 1 db. összezárt gyermekkocsit szállíthat díjmentesen.

Kézi poggyász méretét meghaladó utipoggyász szállítására a szolgáltató járművein nincs lehetőség.

Útipoggyászként nem szállítható olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja, illetőleg amely méreténél vagy tömegénél fogva a járművön kijelölt helyen nem helyezhető el.

Az utas díjmentesen legfeljebb 10 kg súlyú kézipoggyászt vihet magával a járművön.

Nem szállítható olyan tárgy sem, amely az utasok testi épségét vagy biztonságát veszélyezteti, az utasok ruháját vagy a jármű berendezését megrongálhatja, szennyezheti, továbbá nem szállítható robbanó-, tűzveszélyes-, fertőző anyag.

Élőállatot tömegközlekedési járművön csak külön menetjeggyel vagy bérlettel lehet szállítani. Az élőállatot szállító személy köteles gondoskodni arról, hogy az élőállat az utasok nyugalmát ne zavarja.

A jármű vezetője a szállítási szabályok megsértőit, illetve az utasok nyugalmát zavaró élőállat tulajdonosát kötelezheti a jármű azonnali elhagyására.

Az élőállat szállítás díja azonos a vonaljegy árával, az élőállat-bérlet díja megegyezik az autóbusz és villamos járművekre megállapított általános bérletek árával, kivéve a vakvezető kutyát és a rendőrségi kutyát, melyek szállítása díjtalan.

Élő állat kézipoggyász méretét meg nem haladó zárt szállítóeszközben szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki.

Ettől eltérően, a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható. Utasonként két kutyánál több nem szállítható egyszerre. A szolgáltató alkalmazottja kérésére a kutya oltási bizonyítványát is fel kell mutatni.

6. Első ajtós felszállási rend alkalmazása

Ennek során az utasoknak a megállóhelyek első harmadában kell várakozniuk, majd felszállásra a jármű első ajtaját kell igénybe venniük, a leszállásra pedig a második, illetve a hátsó ajtóknál van lehetőség.

Azokban az esetekben, amikor a megállóhelyen sokan tartózkodnak, a járművezetők lehetőséget adhatnak arra, hogy az utasok felszállásra valamennyi ajtót igénybe vehessék. Erről a megállóba beálló jármű homlokfelületére helyezett fényjelző berendezéssel (a felfelé mutató nyíl [↑] megvilágításával) tájékoztatják az utasokat.

A forgalom gyorsítása érdekében az utasoknak a bérletet vagy vonaljegyet felszállás előtt minden esetben elő kell készíteniük, és azt a járművezető külön kérése nélkül fel kell mutatniuk. Leszállási szándékukat – a biztonságos megállást figyelembe véve – idejében szükségszerű jelezniük.

A szolgáltató valamennyi járműveire babakocsival felszállni csak a “babakocsi” piktogramjával jelzett ajtónál lehetséges. A babakocsi piktogrammal el nem látott ajtóknál való fel-és leszállás közben bekövetkezett esetleges balesetekért felelősséget nem vállalunk. Baleseti kárigény ebben az esetben nem érvényesíthető.

7. Jegyellenőrzés

A szolgáltató jogosult a viteldíj megfizetését és az utazási feltételek betartását járművezetői és jegyellenőrei útján ellenőrizni.

A jármű vezetője és a jegyellenőr az ellenőrzési tevékenység során közfeladatot ellátó személynek minősül.

Az utazási igazolványt, menetjegyet, illetve egyéb utazásra jogosító dokumentumot ellenőrzés céljából az utazás megkezdése előtt, a járműre történő felszálláskor, az utazás teljes tartama alatt, illetve a járműről történő leszálláskor a járat személyzete vagy az ellenőr erre irányuló felhívására fel kell mutatni, illetve szükség esetén át kell adni.

A személyszállítási szolgáltatást igénybe vevő utasoknak az előzőek szerint – az utazási jogosultság megállapítására, illetve az önkéntes jogkövető magatartás teljesítésére irányuló – a járművön, továbbá a járműnek a megállóhelyen történő visszatartásával megvalósuló ellenőrzési eljárást tudomásul kell venniük, feltéve, hogy az az utazási időt – az összes egyéb körülményre is tekintettel – számottevően nem befolyásolja, illetve az ellenőrzésen már átesett, de a leszállásban akadályozott utasoknak jelentős érdeksérelmet nem okoz.

Kiemelt jegyellenőrzési akciók során a jegyellenőrzést végrehajtó jegyellenőrök jogosultak a járműre felszálló, a járművön tartózkodó, valamint a közösségi közlekedést nyilvánvalóan igénybe vevő utasok ellenőrzésére, a leszállók esetében közvetlenül a jármű elhagyása után a megállóhelyeken és akár közterületen is. Erre Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatának rendelete alapján van lehetőség.

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő utas a jegyellenőr intézkedésének jogosságát vitatja, vagy adatai átadását megtagadja, így a jegyellenőrt kötelező munkaköri feladatának ellátásában gátolja, a

jegyellenőr jogosult rendőrhatalósági intézkedést kérni az utassal szemben. Ha nem járul hozzá az utas az adatai átadásához, számára csekket és tájékoztatót az ellenőrzést végzőnek nem áll módjában átadni mindaddig, amíg a szolgáltató rendőrségtől ki nem kéri az adatait. A hatósági intézkedésig az szolgáltató ellenőrzésre jogosult dolgozói - az utas magatartásától függően - jogosultak az utast az utazásból kizárni .

A szolgáltató és a rendőrség között létrejött együttműködési megállapodás alapján a kiemelt jegyellenőri akcióban rendőrök is részt vesznek. Az eljáró ellenőröknek lehetőségük van a jelenlévő rendőrtől segítséget kérni igazoltatás, adategyeztetés céljából. Bűncselekmény gyanúja, vagy hamis adatközlés esetén jegyellenőr a további intézkedést átadja a rendőrnek, ez minden esetben feljelentést von maga után.

8. Pótdíjfizetési kötelezettség

Ha utazás közben a szolgáltató jegyellenőre észleli az utazási feltételek megszegését, felszólítja az utast a díjszabásban megszabott pótdíj megfizetésére. Az utazási feltételeket megszegő utas a kirótt legalacsonyabb pótdíjat helyszíni pótdíjelismervény ellenében a jegyellenőrnek átadhatja.

Ha az utazási feltételeket megszegő utas a kirótt pótdíj megfizetésére a helyszínen nem hajlandó, a jegyellenőr köteles őt felkérni személyi adatainak hiteles közlésére, egyben tájékoztatja egyrészt arról, hogy adatszolgáltatása önkéntes, másrészt arról, amennyiben adatait visszatartja, abban az esetben jogosult rendőrhatalósági intézkedést kérni, és egyidejűleg átadni részére a pótdíj későbbi befizetésére szolgáló postai utalványt és tájékoztatót.

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő utas a jegyellenőri intézkedés során a helyszíni pótdíjat kifizeti, azzal a szabálytalan utazás tényét elismeri, így további reklamációnak, sem az intézkedés megalapozottsága, sem a pótdíj visszafizetésének tekintetében nincs helye.

A pótdíjazás során az utas az utazásból kizárásra kerül, de utazását vonaljegy érvényesítésével tovább folytathatja.

9. A pótdíj kiszabásának és méltányosság gyakorlásának rendje

A pótdíjfizetési kötelezettség alapján jogos pótdíjak megfizetésére az utasoknak az alábbi lehetőségei vannak.

- a helyszínen, a jegyellenőri intézkedés során - ebben az esetben adatfelvétel nem történik -.
- bérletbemutató esetén az esemény időpontjától számított 2 napon belül a Közönségszolgálati Irodában.
- az esemény időpontjától számított 30 napon belül személyesen a Közönségszolgálati Irodában vagy az ellenőri intézkedés során az ellenőrtől kapott készpénz-átutalási megbízás postai befizetésével.
- az esemény időpontjától számított 30 napon túl személyesen a Közönségszolgálati Irodában vagy a szolgáltató által az utas részére

postázott felszólító levél mellékletét képező készpénzutasítási megbízás postai befizetésével.

- az esemény időpontjától számított 90 napon túl a szolgáltatóval szerződésben álló ügyvédi iroda által az utas részére postázott felszólító levél mellékletét képező készpénzutasítási megbízás postai befizetésével.
- méltányossági kérelem benyújtását követően a szolgáltató indokolással, befizetési határidővel és a fizetendő pótdíj összegével rendelkező válaszelevele alapján az annak mellékletét képező készpénzutasítási megbízás postai befizetésével. Ebben az esetben a pótdíjak mértéke és összege a díjszabásba foglalt pótdíj összegek alapján, a pótdíjazás és az utas körülményeinek, valamint az utas által előadottakat figyelembe véve, azokat mérlegelve és méltányolva egyedileg kerül megállapításra.

10. Jogok és kötelezettségek

A szolgáltató köteles:

- Az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen pedig az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatni. Ennek érdekében a végállomásokon és megállóhelyeken, illetve a villamoson is jól látható helyen ki kell függeszteni az utazási feltételeket és a szükséges menetrendi kivonato(ka)t.
- A közforgalmú személyszállítás körében a személyszállítást elvállalni, ha az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a közforgalmú személyszállítás körében a menetrendben meghatározott vonalon az általa meghirdetett villamosokat közlekedtetni és a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító villamosokkal lehetséges.
- Az utast a menetrendbe foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.

Az utas jogosult

- a járművön utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- a menetrendbe foglalt és az üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére.
- az utazását bármikor megszakítani (ez esetben utazását új menetjegy érvényesítésével folytathatja).
- amennyiben az utazás megszakítását forgalmi zavar idézi elő, az utazását folytathatja korábban kezelt menetjegyével, új menetjegy érvényesítése nélkül.

- forgalmi zavar esetén a szolgáltató köteles igazolást adni az utazás megszakításának okáról és időtartamáról.

Az utas kötelezettségei

- Az utas csak a végállomásokon és megállóhelyeken szállhat fel illetőleg le a járművekről.
- Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.
- Amennyiben az utas - annak ellenére, hogy felszállása előtt a menetjegy megváltási lehetőségét a szolgáltató biztosította - érvényes menetjegy nélkül utazik, a menetdíjon felül a díjszabásban meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni.

A szolgáltató különvonatot nem közlekedtet, viszont külön megrendelés alapján biztosítja a járművek különjáratként történő közlekedtetését az alábbi módon.

A megrendelő a különjárat igényével kapcsolatban érdeklődhet levélben, faxon, e-mailen, telefonon, vagy személyesen az ezzel a feladatkörrel rendelkező forgalmi ügyintézőnél (Miskolc, Szondi Gy. u. 1 , telefonon: 514-900). Az ügyintéző szükség esetén pontosítja az igényt , a különjárat naplóján megvizsgálja, hogy a kért paraméterekkel biztosítható-e a különjárat. Ha a különjárat nem oldható meg, egyeztet a megrendelővel, hogy valamely adat módosítható-e. Nemleges válasz esetén a különjárat igény elutasításra kerül. A különjárat megrendelését legalább az igénybevétel napját megelőző 7 nappal kell eljuttatni szolgáltatóhoz.

A különjárat megvalósíthatósága esetén a forgalmi ügyintéző a díjszabásban szereplő díjtételek alapján tájékoztatja a megrendelőt a kilométerdíjról, az óradíjról és legcsekélyebb díjról, illetve közli a előrelátható különjárat díj összegét. Ha a megrendelőnek megfelel az ár, akkor írásbeli megrendelés megerősítést kér az erre rendszeresített „Különjárat megrendelő” nyomtatványon, vagy levélben a szükséges adatok feltüntetésével. Ezt követően az ügyintéző írásban visszaigazolja a megrendelőnek a különjáratot, mely ezt követően a megrendelésben foglaltak szerint megvalósításra kerül. A teljesítést követően a menetlevél alapján a forgalmi ügyintéző előkészíti a „Különjárat elszámolást” a kikalkulált adatokat a menetlevél egy példányával együtt továbbítja a szolgáltató pénzügyi csoportjának, ahol elkészítik a megrendelő felé számlát.

A megrendelő a teljesítés időpontját megelőző legkésőbb 5 nappal következmények nélkül a megrendelést lemondhatja vagy módosíthatja.

A nem szerződéses megrendelések esetén a szolgáltató előleget kérhet. 5 munkanapon túli lemondás esetén visszajár az előleg a megrendelőnek. Az előleg összege az előre kikalkulált különjárat díj 20 %-a.

Az előleg kifizetésétől a szolgáltató indokolt esetben eltérhet.

A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. tv. 73. § (1) bekezdésében valamint a 79/B §.-ában foglaltak értelmében a vasúti személyszállítást igénybe vevő panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, amely a Nemzeti Közlekedési Hatóság. A panasz lehetősége kizárólag a villamos járművet igénybe vevő panaszos esetében áll fenn.

11. Ügyfélszolgálat, panaszügyek kezelése

Ügyfélszolgálat

A szolgáltató ügyfélszolgálatot biztosít Közösségszolgálati Iroda elnevezéssel a társaság szolgáltatásait igénybevevőkkel való közvetlen kapcsolattartás céljából.

Az ügyfélszolgálatnál valamennyi elérési úton (személyes, írásos, telefonos) valamennyi ügytípus intézését lehet kezdeményezni.

A Közösségszolgálati Irodában történik:

- a pótdíjak ügyintézése,
- a talált tárgyak kezelése,
- az utas észrevételek kezelése,
- a 65 éven felüliek díjmentes igazolványának ügyintézése,
- az Ikarus 31 típusú, muzeális minősítésű autóbusz használatba adásának ügyintézése,
- menetrendi és egyéb, közösségi közlekedéssel kapcsolatos információszolgáltatás az utazóközönség részére,
- a díjmentes utazásra jogosultak igazolványának ügyintézése.

Panaszok kezelése

Az ügyfelek, utasok észrevételt (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) a következő módokon és helyeken tehetnek:

- személyesen a szolgáltató Közösségszolgálati Irodájában Miskolcon, a Szemere u. 5. szám alatt. Az iroda nyitva tartása:

Hétfő, Kedd, Csütörtök:	8:30 – 15:30
Szerda:	8:30 – 17:30
Péntek:	8:30 – 13:30
Szombat, Vasárnap:	ZÁRVA;
- telefonon a (46) 504-810-es telefonszámon nyitvatartási időben;

- írásban:
 - levélben a 3530 Miskolc, Szemere u. 5, illetve a 3502 Miskolc, Pf.: 226 címekre küldve,
 - faxon: a 46/504-810-es telefonszámon,
 - elektronikus úton: az iroda@mvkzrt.hu e-mail címre küldött levélben, vagy a szolgáltató honlapján a Közösségszolgálat menüpont alatt található űrlapot kitöltve: <http://www.mvkzrt.hu/kozonsegszolgalat/> ,
 - a magyarorszag.hu honlapon az ügyfélkapu alkalmazáson keresztül
 - panaszkönyvbe történő bejegyzéssel.(panaszkönyv található a Közösségszolgálati Irodában, a szolgáltató bérletpénztáraiban, a végállomásokon és a központi menetirányítónál).

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén lehetőség szerint a Közösségszolgálati Iroda azonnal, helyben intézkedik. Az írásos megkeresésekre lehetőség szerint ugyanazon módon válaszol, amilyen módon a megkeresés érkezett, ettől eltérni akkor lehet, hogyha az utas ezt a megkeresésében másképp kéri, illetve akkor, ha technikailag nem megoldható a bejelentés módja szerinti válasz.

Ügyintézési határidő

A szolgáltató az észrevételekre panaszokra a beérkezéstől számított 30 napon belül indokolással ellátott választ ad, vagy - indokolt esetben - tájékoztatja az utast arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat a válaszra.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy telefonon tett bejelentés esetében annak közlésének napja, az írásbeli észrevétel esetében a szolgáltatóhoz történő érkezés napja. Minden beérkezett észrevétel külön nyilvántartásba vételre kerül.

IV. A szolgáltató felelőssége

A szolgáltató felelős utazás során keletkezett, az utazásban részt vevőket ért károkért, különös tekintettel arra, ha az utas a járművön tartózkodás közben vagy a be és kiszállása alkalmával vasúti baleset következtében meghal, megsérül, vagy egyébként testi vagy szellemi épségében kárt szenved. Az utas halála vagy sérülése esetén a szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak részleges elveszéséből vagy sérülésből eredő károkra is. Ez érvényes azokra az állatokra is amelyeket az utas magávak vitt. A felelősség megállapítása a Polgári Törvénykönyv általános kártérítési szabályai szerint történik. A szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a fokozott veszéllyel járó tevékenység körén kívül esik vagy a kár az utas hibájából ered.

Baleseti kárigény érvényesítése

A közlekedési baleset a legalább egy mozgó jármű részvételével, vagy a jármű mozgásából eredendően bekövetkezett, általában a közlekedési szabályok szándékos vagy gondatlan megszegésével gondatlanságból, illetőleg véletlenül előidézett váratlan esemény, amelynek következtében egy vagy több személy meghalt, megsérült, vagy dologi kár keletkezett. A jármű mozgása és a személyi sérülés (halál) bekövetkezése, a kár keletkezése között okozati összefüggésnek kell lennie.

Baleset az utas akaratától független, testét érő hirtelen külső mechanikai vagy kémiai hatás, amely a baleset időpontjától számított egy éven belül maradandó testi károsodást von maga után.

A balesetet szenvedett utasnak - vagy hozzátartozójának - a káreseményt a szolgáltatónak lehetőleg 8 munkanapon belül be kell jelentenie személyesen, ezt követően a káreseményről jegyzőkönyv készül a baleset napján érvényes jegy, bérlet, vagy annak másolati példányának, illetve egyéb utazásra jogosító iratmásolatok becsatolásával, ezt követően az szolgáltató képviselője kiadja a további kitöltendő nyomtatványt. (Miskolc, Szondi Gy. u. 1. Tel: 46/14-936, vagy 30/2046715), a baleseti gyógyulást követően pedig ugyanitt kell kérni a sérültnek utas baleset jegyzőkönyvi felvételét hétfőtől csütörtökig (munkanapokon) 8.00-14.00 óra között, pénteken 8.00-13.00 óra között.

Az utas kártérítési kötelezettsége jogellenes károkozás esetén: A szolgáltató a működése során elszenvedett károk - így különösen járművek megrongálása, azok bepiszkolása, graffiti-vel történő be- és átfestése, jegykezelő automaták és egyéb információs berendezések megrongálása, reklámmal és egyéb módon történő használati korlátozása – megtérítésére igényt tart.

V. Fogyatékkal élők utazási feltételei és ennek garanciái

A szolgáltató fontos feladatának tartja a mozgásukban korlátozottak, nehezen mozgók közlekedésének megkönnyítését.

Több megállóhelyen a megállóhelyek nevei a vakok számára olvasható braille írással is ki vannak írva.

A szolgáltató az esélyegyenlőségi követelmények teljesítése érdekében stratégiájának, és utasbarát elképzeléseinek megfelelően kívánja továbbra is járműparkját fejleszteni, így továbbra is alacsonypadlós járművek beszerzésére törekszik.

2007. július 1-től a helyi közlekedést díjmentesen 90%-os utazási kedvezménnyel igénybevevők részére a szolgáltató az arra jogosultak utazásainak megkönnyítése érdekében és a díjmentes utazási jogosultságuk igazolásának egyszerűsítésére arcképes igazolvány elkészítésére ad lehetőséget az azt igénylők részére. Ezen igazolvány kiváltása nem kötelező, akik azonban mégis élnek a lehetőséggel, az szolgáltató ellenőrzésre feljogosított dolgozói részére ezen igazolvány felmutatásával igazolhatják kedvezményre való jogosultságukat.

A kedvezményre jogosultak:

- a tartós betegség miatt magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek(ek) életkortól függetlenül,
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékosnak minősülő személy.

A tartós betegség miatt magasabb összegű családi pótlékban részesülő a Magyar Államkincstár (a továbbiakban : MÁK) által kiadott hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja a kedvezményre történő jogosultságát.

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékosnak minősülő személy a MÁK által kiadott hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja a díjmentes utazásra vonatkozó jogosultságát.

A kedvezményre jogosultak az szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában regisztráltathatják magukat. A regisztrációt követően a jogosultak részére a „**Fogyatékos személyek ideiglenes díjmentes igazolványa**” kerül elkészítésre.

Az igazolvány érvényesítése a kiadás időpontjától számított egy évig történik. Ezt követően vagy a már meglévő és egy évnél hosszabb érvényességi időtartamú hatósági bizonyítvány, vagy egy újabb jogosultságot igazoló hatósági bizonyítvány alapján az igazolványon feltüntetett érvényességi időpont lejártá előtt kell érvényesíteni az igazolványt, melyre a szolgáltató bármelyik pénztárában van lehetőség. Az érvényesítéshez a jogosultságot ismételtén igazolni kell.

Amennyiben a jogosultak nem váltják ki ezt az igazolványt, kedvezményre való jogosultságukat a továbbiakban is az azt megalapozó hatósági bizonyítvánnyal igazolhatják.

VI. Közlekedési eszköz akadályoztatásának esetén a pótlás rendjének szabályozása

Amennyiben jármű menetrend szerinti időpontban történő elindulása bármely okból meghiúsul a járat pótlását a szolgáltató tartalék járat beindításával oldja meg.

Forgalmi akadály, zavar esetén a szolgáltató az utazóközönséget az érintett végállomásokon és megállóhelyeken köteles tájékoztatni. Az utas kérésére a tizenöt percet meghaladó késésről, valamint az akadály, zavar tényéről és időtartamáról a szolgáltató Közönségszolgálati Irodája az utas kérésre igazolást ad ki.